

2020年5月26日

三菱電機インフォメーションシステムズ株式会社  
株式会社コンシェルジュ

**三菱電機インフォメーションシステムズとコンシェルジュが  
業務効率化ソリューションの構築・販売で協業  
～RPAとAIチャットボットが連携した、テレワーク向け業務効率化ソリューションを提供～**

三菱電機インフォメーションシステムズ株式会社（本社：東京都港区、取締役社長：堀口 彰、以下「MDIS」）と、AIチャットボットを開発、販売する株式会社コンシェルジュ（本社：東京都千代田区、代表取締役 CEO：太田 匠吾、以下「コンシェルジュ」）は、このたび、販売代理店契約を締結し、RPA<sup>※1</sup>とAIチャットボットが連携した業務効率化ソリューションの構築・販売で協業致しますのでお知らせいたします。

※1 RPA (Robotic Process Automation)：ソフトウェアロボット

### ■協業の背景

近年、人員削減・残業時間管理などのコンプライアンス遵守・ワークライフバランスの推進などを背景に、働き方改革が業界問わず行われております。このような社会背景のもと、働き方改革ツールの一つであるRPAでの業務自動化が各社で進められてきました。しかし、RPAはシステムの登録業務等の定型業務の効率化を可能としますが、RPAを動作させるために必要なデータ入力部分は、手作業が残るなどにより効率化が遅れているのが現状です。

### ■協業の目的と概要

上記の課題解決のため、システム構築とRPAの導入に関する高い技術力と豊富な経験を持つMDISと、柔軟性と拡張性の高さを特長とし豊富な導入実績があるAIチャットボット対話エンジン kuzen を開発、販売するコンシェルジュが協業致します。

具体的には、MDISが開発したRPAを活用する「業務効率化ソリューション RPAgent」（アールピーエージェント）の核となるAIチャットボットに kuzen を採用し、企業の外勤社員や在宅勤務に向けて、従来にない効率的な働き方ができる環境を提供致します。

今年に入り、新型コロナウイルス感染対策として企業全体で在宅勤務体制を敷くケースが増える中で、BCP<sup>※2</sup>の観点からも、人手をかけずに業務遂行していくことを可能にするシステムのニーズが一層高まっています。

こうしたニーズの拡大を踏まえ、今後両社は協力して、RPAgentを核に kuzen を活用した事務効率化ソリューションの開発・販売を推進して参ります。

※2 BCP (Business Continuity Planning)：事業継続計画

### ■協業の内容

1. RPAgentの販売面、技術面での協力
2. kuzenを活用した事務効率化ソリューションの強化
3. MDIS、コンシェルジュ双方の販路拡大

## ■RPAgent の概要



RPAgent は、AI チャットボットと RPA を組み合わせた、従来にない働き方を実現できる業務効率化ソリューションです。

### ※特長

#### ①気軽に申請業務が実施可能

利用者は AI チャットボットで気軽に各種申請業務を行うことにもご活用頂けます。また、スマートフォンやタブレット等の携帯端末から利用可能な為、社外の移動時間など隙間時間、自宅などからも申請業務を行うことができます。

#### ②特定の RPA に依存せず、導入が容易

対象となる業務システムと kuzen を RPA で連携する方式である為、既存業務システムを変更することなく導入頂けます。また RPA を導入済みの場合 kuzen を追加導入するだけで RPAgent を構築可能です。

#### ③導入フェーズから支援

RPA を未導入のお客様に対しては、導入フェーズから MDIS が支援致します。

※ソリューション紹介ページ：<https://www.mdis.co.jp/service/rpagent/>

### RPAgent のコンセプト



### RPAgent 導入によるデータ入力プロセスの自動化



## ■kuzen の概要



kuzen は、Slack や Microsoft Teams、LINE、Facebook Messenger 等のチャットシステムを介して、社内の様々なツールとのシームレスな連携を手助けする AI チャットボット作成サービスです。金融業、航空事業社等 100 社以上の大手企業に導入実績があります。

### ※特長

#### ①ノンプログラミングで簡単構築

専門知識のいらない直感的な操作で簡単に AI チャットボットが作れます。ノードと呼ばれるボックスで質問への回答、条件等を設定し、矢印で繋げていくだけで簡単に対話内容を構築頂けます。Q&A の作成も CSV 一括インポートで、ノンプログラミングで簡単に構築できるため、最短 1 ヶ月で本格導入可能です。

#### ②カスタマイズの拡張性が高い

チャット画面のデザインやレイアウトの変更から外部システム連携まで、柔軟にカスタマイズすることができます。ユーザーの回答に合わせて、テキストや画像、動画などさまざまな応答方法でパーソナライズされた、リアルな対話を実現できます。

#### ③自然言語処理機能を搭載

自社開発の自然言語処理エンジンを搭載し、ユーザーからの様々な問い合わせの対応や自由入力時の言葉のゆらぎを吸収することができます。また、一般的な類義語辞書も持ち合わせおり、言葉のゆらぎを調整します。個別の類義語を追加することも可能です。さまざまな言い回しに対応できます。

#### ④学習機能を搭載

答えられなかった想定外の発言データを蓄積し、学習させることで回答の精度を向上させ、より円滑なコミュニケーションをとることができます。

※サービス紹介ページ : <https://www.kuzen.io/>

## ■適用業務

現在 RPAgent は下記の業務に適応可能で、今後も適用業務を拡大していく予定です。

- ・ 残業申請・在宅申請・休日出勤申請・入館申請・休暇申請・出張旅費精算・出張報告・勤怠入力
- ・ 工事申請・システム監視・障害対応・パスワード初期化対応

## ■今後の展開

RPAgent は今後、以下の機能拡張を予定しております。

- ・ 対顧客対応業務での適用
- ・ 各種業務パッケージとの連携
- ・ 音声入力サービスとの連携

## ■商標関連

- ・ RPAgent は、三菱電機インフォメーションシステムズ株式会社から商標登録出願中の商標です。
- ・ kuzen は、株式会社コンシェルジュから商標登録出願中の商標です。
- ・ Slack は Slack Technologies,Inc の商標および登録商標です。
- ・ Microsoft は、米国 Microsoft Corporation の、米国、日本およびその他の国における登録商標または商標です。
- ・ LINE は LINE 株式会社の商標または登録商標です。
- ・ Facebook は、Facebook,Inc.の登録商標です。
- ・ その他、記載されている会社名、製品名は、各社の登録商標または商標です。

以上